



NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS

Soins de la vision Johnson & Johnson, division de Johnson & Johnson inc. (Johnson & Johnson Vision) s'engage à promouvoir la santé des patients par la distribution sûre de ses produits. Les produits Johnson & Johnson Vision ne sont vendus que par des professionnels et détaillants reconnus. Pour pouvoir délivrer des produits, le patient doit avoir une prescription valable, conforme à toutes les lois et tous les règlements applicables. Cela peut comprendre l'obligation pour la partie dispensatrice de vérifier la prescription.



NOTRE ENGAGEMENT À OFFRIR DES PRODUITS DE QUALITÉ

Les produits Johnson & Johnson Vision sont garantis contre les défauts de matériaux et de main-d'œuvre. Si, après avoir ouvert un emballage scellé à l'usine, la lentille cornéenne semble comporter un défaut de matériel ou de main-d'œuvre, Johnson & Johnson Vision remplacera la lentille cornéenne. La responsabilité de Johnson & Johnson Vision pour les dommages causés par des produits défectueux sera limitée à la procédure de retour en vigueur au moment de la réclamation. Si Johnson & Johnson Vision détermine que le produit faisant l'objet d'une réclamation est défectueux, c'est-à-dire que le produit ne répond pas aux spécifications écrites de Johnson & Johnson Vision en vigueur au moment où le produit a été expédié, Johnson & Johnson Vision remplacera le produit. Johnson & Johnson Vision peut exiger le retour du produit endommagé. Sauf disposition contraire, Johnson & Johnson Vision décline toute autre représentation, garantie ou caution en ce qui concerne les produits, qu'elle soit expresse ou implicite.



DIAGNOSTICS

Le cas échéant, Johnson & Johnson Vision fournit des lentilles d'essai qui peuvent être utilisées pour procéder aux ajustements d'essai ou pour remplacer occasionnellement toute lentille perdue ou déchirée. Les lentilles d'essai sont emballées uniquement à des fins d'essai gratuit; elles ne doivent pas être vendues, remplacées par des lentilles pour la revente ou être données gratuitement à des fins promotionnelles ou pour remplacer les ventes de lentilles cornéennes.



ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Communiquer avec le Service des relations avec la clientèle si un patient subit tout effet indésirable lié à l'utilisation des lentilles cornéennes ACUVUE^{MD}.

Service des relations avec la clientèle :

1 855 345-0032 • Du lundi au vendredi, de 10 h à 17 h (HNE)



POUR COMMANDER

En ligne : fr.jnvisionpro.ca
Téléphone : 1 800 667-5099, du lundi au vendredi de 9 h à 18 h (HNE)
Télécopieur : 1 800 267-2259
Courriel : jjvisioncare@its.jnj.com

† Les commandes comportant uniquement des lentilles d'essai sont expédiées les lundis et jeudis.

* LIVRAISON ACUVUE^{MD} DIRECTE AU PATIENT

Les **COMMANDES D'UNE PROVISION DE 6 MOIS des lentilles 1-jour jetables** doivent comporter au moins 12 boîtes de 30 lentilles ou 4 boîtes de 90 lentilles pour ces produits : • ACUVUE^{MD} OASYS 1-jour • ACUVUE^{MD} OASYS 1-jour pour l'ASTIGMATISME • ACUVUE^{MD} MOIST 1-JOUR • ACUVUE^{MD} MOIST 1-JOUR pour l'ASTIGMATISME • ACUVUE^{MD} MOIST 1-JOUR MULTIFOCAL • ACUVUE^{MD} DEFINE^{MD} 1-JOUR • ACUVUE^{MD} TruEye^{MD} 1-JOUR.

Les **COMMANDES D'UNE PROVISION D'UN AN des lentilles réutilisables pour 2 semaines** doivent comporter au moins 8 boîtes de 6 lentilles ou 4 boîtes de 12 lentilles ou 2 boîtes de 24 lentilles ou 2 boîtes de 25 lentilles. Les **COMMANDES D'UNE PROVISION D'UN AN des lentilles réutilisables pour un mois** doivent comporter au moins 4 boîtes de 6 lentilles ou 2 boîtes de 12 lentilles.



OPTIONS DE LIVRAISON

Commandes à la clinique

Standard (3 jours ouvrables)

Produit pour la revente :

GRATUIT

Commandes de lentilles d'essai effectuées par

téléphone ou télécopieur :

6,00 \$ de frais d'expédition



Livraison ACUVUE^{MD} à domicile

Standard (5 à 7 jours ouvrables)

Quantités qualifiées* :

GRATUIT

sinon 6,00 \$ de frais

d'expédition



PAIEMENT

Les chèques doivent être envoyés par courrier habituel à l'adresse indiquée sur le relevé. Pour obtenir de plus amples renseignements, visiter fr.jnvisionpro.ca.

Les cartes de crédit sont acceptées pour la facturation une fois le produit expédié. L'information sur la carte de crédit doit être enregistrée en ligne avant de pouvoir accepter des commandes par carte de crédit. Les cartes Visa^{MD}, MasterCard^{MD} et American Express^{MD} sont acceptées. Les soldes impayés ne peuvent pas être transférés d'un compte Johnson & Johnson Vision à une carte de crédit.

Pour s'inscrire ou entrer les détails, visiter : fr.jnvisionpro.ca
Questions sur la facturation – Service des comptes débiteurs
1 800 465-0882

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HNE)

Prière de noter : Johnson & Johnson Vision n'agit pas en tant que société émettrice. Johnson & Johnson Vision se réserve le droit d'annuler l'utilisation des cartes de crédit en tout temps.



RETOURS

Johnson & Johnson Vision acceptera et créditera tout produit retourné dans la mesure où la compagnie reçoit le produit dans son emballage original (y compris les boîtes ouvertes). Aucun crédit ne sera accordé pour tout produit reçu après la date d'expiration indiquée sur l'emballage. Pour retourner un produit, il faut utiliser le formulaire de retour des Soins de la vision Johnson & Johnson et indiquer la raison du retour.

Pour obtenir une copie du formulaire de retour :

Envoyer un courriel à :

jjvisioncare@its.jnj.com

Visiter : fr.jnvisionpro.ca

Communiquer avec le

Service à la clientèle :

1 800 667-5099

Plus de 15 emballages groupés :

Communiquer avec votre représentant

Adresse de retour :

Johnson & Johnson Vision

c/o Stericycle Inc.

76 Wentworth Court

Brampton, ON L6T 5M7



POUR NOUS JOINDRE

1 800 465-0882 • Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HNE)

Questions techniques, médicales ou sur la qualité des produits
vpweb@visus.jnj.com

1 855 345-0032 • Du lundi au vendredi, de 10 h à 17 h (HNE)

Questions sur l'utilisation et l'ajustement des produits

1 877 334-EYES (3937) • Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HNE)

Questions générales / Commande

1 800 667-5099 • Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (HNE)

Visitez notre page Contactez-nous : fr.jnvisionpro.ca